

**Análisis sobre la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración, 2019-2020**

**Presentado Por:**

Ingrid Julissa Illidge Correa

**Director:**

Leonardo Díaz Ortiz

Universidad Nacional Abierta a Distancia

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Junio, 2020

**Nota**

---

---

**Firma Jurados**

**Jurado 1**

---

**Jurado 2**

---

**Jurado 3**

---

**Jurado 4**

---

## Tabla de Contenido

**pp.**

Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Introducción.....	1
Planteamiento del problema.....	4
1.1 Pregunta de investigación y sistematización.....	7
1.2 Objetivo.....	7
1.2.1 Objetivo General .....	7
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3 Justificación.....	7
Marco Referencial.....	10
2.1 Antecedentes del estudio.....	10
2.2 Marco conceptual.....	14
2.2.1 Gestión pública.....	15
2.2.2 Tecnología de información y comunicación.....	15
2.2.3 Políticas públicas.....	15
2.3 Marco Teórico.....	16
2.3.1 Gestión Pública en Colombia.....	16
2.3.2 Tecnología de información y comunicación (TICS) .....	18
2.3.3 Etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.....	18
2.3.4 Políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.....	20

2.4 Marco Legal.....	25
2.5 Hipótesis.....	26
2.6 Variables.....	28
2.7 Cuadro de Operacionalización.....	31
Marco Metodológico.....	32
3.1 Enfoque de investigación.....	32
3.2 Tipo de investigación.....	32
3.3 Alcance de la investigación.....	33
3.4 Población.....	34
3.5 Muestra.....	34
3.7 Técnica e instrumento para la recolección de datos.....	34
3.8 Plan de recolección, procesamiento, análisis y presentación de los resultados.....	35
Conclusiones.....	43
Referencias Bibliográficas.....	46

## Resumen

El presente estudio se encuentra enmarcado en un enfoque cualitativa, trabajo monográfico, el objetivo general es analizar la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración, Año 2019-2020. Se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos, la observación participante, revisión documental, subrayado entre otros. Las Políticas Públicas se pueden entender como el ámbito privilegiado de realización del “pacto” entre Estado y sociedad. Un nuevo papel del Estado, en el sentido de hacerlo más ágil y organizador. Se puede rescatar el sentido participación entre estos dos actores, pero el objetivo final de beneficio a la sociedad es como lo veremos más adelante un punto que muchas veces queda olvidado, de aquí el fracaso de muchas políticas públicas. Cabe resaltar que no todo es asunto público y de lo público no todo se convierte en política y, actualmente asuntos públicos están siendo atendidos solamente y únicamente por el gobierno. En cuanto a las políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla, según el Plan Nacional de TIC está conformada por seis grandes ejes o líneas de acción: Comunidad. Se trabaja a través de programas y proyectos, con un sistema de seguimiento de los resultados a través de indicadores, para verificar el avance a nivel de país y de las regiones con personas discapacitados. Educación. Incorporar las TIC en el proceso educativo y de formación, para la ampliación de la cobertura y la calidad. Salud. Con medidas que permitan impulsar la calidad de la gestión, la promoción, la prevención y la prestación eficiente de los servicios de salud a la población. Justicia. Las políticas de uso y aplicación de las TIC están orientadas a proveer el acceso a la infraestructura de TIC con estándares de niveles de servicio de clase mundial para la rama judicial y en particular para los despachos judiciales y tribunales en todos los niveles. Gobierno en línea. Hacer una gestión del gobierno centrado en el ciudadano, con una visión unificada del Estado; un acceso equitativo y multicanal; y a proteger la información del individuo. Productividad empresarial. Con acciones orientadas a dar un salto en el desarrollo del sector productivo del país y en la adopción de soluciones tecnológicas adecuadas, con énfasis en las Pymes.

**Palabras Claves:** Implementación, tecnología, información, comunicación y gestión pública.

## Abstract

The present study is framed in a qualitative approach, monographic work, the general objective is to analyze the implementation of information and communication technology in the public management of Barranquilla to improve the administration, Year 2019-2020. It will be used as a technique and instrument of data collection, participant observation, documentary review, underlined among others. Public Policies can be understood as the privileged area of realization of the "pact" between State and society. A new role of the State, in the sense of making it more agile and organizing. The sense of participation between these two actors can be rescued, but the final objective of benefit to society is as we will see later on a point that is often forgotten, hence the failure of many Public Policies. It should be noted that not everything is a public and public issue, not everything becomes a policy and, currently, public matters are being attended only and only by the government. As for the public policies that they use to apply information and communication technology in the public management of Barranquilla, according to the National ICT Plan it is made up of six main axes or lines of action: Community. Work is carried out through programs and projects, with a system for monitoring results through indicators, to verify progress at the country and regional level with people with disabilities. Education. Incorporate ICT in the educational and training process, to expand coverage and quality. Health. With measures that promote the quality of management, promotion, prevention and efficient provision of health services to the population. Justice. ICT use and application policies are aimed at providing access to ICT infrastructure with world-class service level standards for the judicial branch and in particular for judicial offices and courts at all levels. Government online. Carry out citizen-centered government management with a unified vision of the State; equitable and multi-channel access; and to protect the information of the individual. Business productivity. With actions aimed at making a leap in the development of the country's productive sector and in the adoption of adequate technological solutions, with an emphasis on SMEs.

**Keywords:** Implementation, technology, information, communication and public management.

## **Introducción**

La transformación de la sociedad hacia las nuevas tecnologías oblige a los gobiernos a orientar parte de sus esfuerzos hacia el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones con el objetivo de mejorar su gestión y prestación de servicios permitiendo así mejorar la calidad de vida de la sociedad. La expresión TIC, también utilizada como TICs, corresponde a las siglas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (en inglés ICT: Information and Communications Technology). Este concepto hace referencia a las teorías, las herramientas y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de la información: informática, internet y telecomunicaciones. (Fandos, 2003, P. 13)

Para las empresas, los avances dentro de las TIC han traído una gran cantidad de ahorros en costes, nuevas oportunidades y les han facilitado las tareas diarias. Van desde procesos empresariales altamente automatizados que han reducido los costos, hasta la revolución de big data donde las organizaciones están convirtiendo la gran cantidad de datos generados por en ideas que impulsan nuevos productos y servicios. (Sánchez, 2003, P. 15).

Es por ello, que la administración pública colombiana en línea ha sido un firme reflejo de la evolución de la sociedad de la información colombiana. Hoy en día, es indiscutible el papel crucial que juegan las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones en los hábitos y costumbres del ciudadano y de los funcionarios o servidores públicos.

La Tecnología de Información y Comunicación en la administración local, está beneficiando hoy en día principalmente al usuario. Un ejemplo, es el objetivo de todo estamento público aquel que dice relación con la simplificación de trámites, uno de los objetivos primordiales de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG). A través de ellos se busca que todos los

trámites del quehacer ciudadano se optimicen, los tiempos de espera y respuesta sean reducidos, produciendo al mismo tiempo ahorros sustanciales de índole financiero. (Wilsong, 2014, P. 02).

Sin embargo, están sufriendo de una u otra forma las consecuencias de cambio de un Estado retardo a un Estado en respuesta en tiempo real, a través de los portales ´agenda de conectividad´ y ´gobierno en línea´. Estas nuevas `TIC` han provocado cambios tanto los hábitos como en los comportamientos de todos los integrantes de la sociedad colombiana. A partir de aquí, surgen nuevas formas de desempeñar la labor para comunicarnos y relacionarnos con los demás.

La incorporación de las TIC, vinculadas a la academia, sistemas de información e investigaciones, incorporando transversalmente el uso de la TIC, con las siguientes actividades específicas: Sensibilizar a la comunidad y organizaciones de la sociedad civil para el uso estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) hacia la promoción de la igualdad de géneros y el empoderamiento de las mujeres y como soporte de investigaciones, información y análisis para difundir responsabilidad social hacia la No Violencia contra las mujeres. Fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el trámite de quejas, peticiones, reclamos y denuncias de violencias contra las mujeres, comunidades afro, indígenas, discapacidad, o grupos discriminados y vulnerables, entre otras. (Concejo Distrital de Barranquilla, 2019, P. 02).

Por consiguiente, se presenta una investigación que tiene como objetivo general Analizar la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración. El mismo está conformado por cuatro capítulos (04):

Primer capítulo: El planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y justificación.

Segundo capítulo: Marco referencial, antecedentes de la investigación, marco conceptual, marco teórico, marco legal, hipótesis, variable y cuadro de operacionalización de la variable.



Tercer capítulo: Marco metodológico, enfoque de la investigación, tipo de investigación, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, plan de recolección, procesamiento, análisis y presentación de los resultados

Cuarto capítulo: Conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

## **Planteamiento del problema**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han producido una verdadera revolución social fundamentada en el gran impacto de interacción del mundo y las amplias posibilidades en el desarrollo de nuevas habilidades y formas de construcción del conocimiento que anteriormente eran desconocidas e imposibles de imaginar.

La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) desde finales del siglo pasado produjo, a escala mundial, importantes cambios en todo ámbito, sea privado o público, desde la forma de organización personal e institucional hasta el proceso de comunicación, de convivencia y aprendizaje y, por ende, en el ámbito laboral. “Las máquinas son capaces de realizar tareas que antes llevaban a cabo personas (automatización del trabajo), lo cual, sabiéndolo aprovechar, permite pasar de una era de información a una era del conocimiento”. (Ávila, 2014, P. 04)

Antes de estas transformaciones, no importaban mucho las habilidades intelectuales de los empleados porque se realizaban tareas rutinarias y repetitivas; en la actualidad, como resultado del uso de diversas tecnologías e innovaciones en los procesos, se pueden obtener bienes y servicios más rápido, con mejor calidad y con menores costos. Los clientes o usuarios se han vuelto más exigentes y sus expectativas se han incrementado, aspecto que presiona en el trabajo, de manera particular en el servicio público, a tratar de eliminar la burocratización del pasado y centrar la atención en responder a este nuevo esquema de exigencia de los ciudadanos, lo cual demanda una creación de valor agregado apoyado en el uso de TIC. (Barrios, 2014)

El mayor impacto de las TIC en el ámbito de la justicia de América Latina y el Caribe ha sido un notable avance hacia la transparencia judicial. Si bien siempre se afirmó que la administración de justicia debe ser pública, en la práctica existían muchas limitaciones: salas de audiencia limitadas para muy pocas personas, expedientes judiciales tan voluminosos que se tornaban inaccesibles, y que en el mejor de los casos se publicaban menos de un 5% de las decisiones judiciales (y en su mayoría por editoriales privadas). (Informare, 2016)

Por lo tanto, Batista (2003), expresa Latinoamérica destina tres mil millones de dólares a gobierno electrónico, lo que supone 9% de la inversión anual en tecnología que se realiza en la región. Esto revela una apuesta clara por resolver las necesidades de los ciudadanos mediante los recursos tecnológicos. En México la Estrategia de Gobierno Digital (Gobierno de la República, 2006) era coordinada por la Secretaría de la Función Pública y pretendía impulsar la utilización óptima de las TIC para hacer más eficiente la gestión gubernamental, proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, transparentar la función pública en todos los ámbitos de gobierno y combatir las prácticas de corrupción al interior de la Administración Pública Federal (APF).

Las Políticas Públicas son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, como señala Chandler y Plano, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales. (Riaño, L. y Arévalo, F., 2019, P. 14)

Por consiguiente, son reflejo de los ideales y anhelos de la sociedad, expresan los objetivos de bienestar colectivo y permiten entender hacia dónde se quiere orientar el desarrollo y cómo hacerlo, evidenciando lo que se pretende conseguir con la intervención pública y cómo se distribuyen las responsabilidades y recursos entre los actores sociales. No son solo documentos con listados de actividades y asignaciones presupuestales, su papel va más allá; son la materialización de la acción del Estado, el puente visible entre el gobierno y la ciudadanía.

Es por ello, que el papel que juega la política pública al interior de una sociedad implica legitimar al Estado, no solo por su carácter instrumental en la provisión de servicios básicos o la administración de bienes públicos; son apuestas socio-políticas para resolver problemas públicos

concretos, necesidades individuales y colectivas que son definidas por la misma sociedad. Así, la política pública juega un rol fundamental en la construcción de la realidad social.

Su naturaleza pública la hace portadora de definiciones que son el resultado de las tensiones políticas que se dan en los escenarios públicos de discusión o al interior de las oficinas gubernamentales. La gerencia pública plantea retos tan grandes sin embargo es importante el tema de cómo formar a los servidores que los puedan enfrentar. En cuestiones físicas, la tecnología está en saber cómo funcionan las máquinas. En gestión pública, en cambio, es necesario entender los comportamientos y las reglas de juego. Gente capaz de negociar, elegir entre fines, y pedir y dar cuentas. (Dinero, 2004, P. 01)

En algunos países desarrollados, la figura de un ministro es eminentemente política, alguien con la capacidad de crear consensos. Es por ello, que probablemente, que en Barranquilla en las diferentes entidades pública probablemente la carencia de Sistemas de Direccionamiento con los que las instancias directivas puedan realizar un seguimiento de las estrategias definidas en tiempo real y tomar decisiones estratégicas. Actualmente la información de este tipo es recolectada por el área de Planeación en formato Excel, Word, jpg, entre otros, para la centralización de los datos y su respectivo reporte a la alta dirección en las rendiciones de cuenta a los grupos de interés y los entes de control.

### **1.1 Pregunta de investigación y sistematización**

Por consiguiente, la investigadora le surge una interrogante: la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla: ¿Se realiza la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración?

## **1.2 Objetivo**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración, Año 2019-2020

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Conocer la tecnología de información y comunicación que se implementan en la gestión pública de Barranquilla.

Describir en las etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.

Indagar sobre las políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.

## **1.3 Justificación**

La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) desde finales del siglo pasado produjo, a escala mundial, importantes cambios en todo ámbito, sea privado o público, desde la forma de organización personal e institucional hasta el proceso de comunicación, de convivencia y aprendizaje y, por ende, en el ámbito laboral. Las máquinas son capaces de realizar tareas que antes llevaban a cabo personas (automatización del trabajo), lo cual, sabiéndolo aprovechar, permite pasar de una era de información a una era del conocimiento.

Por lo tanto, Ávila (2014), al evolucionar el uso de las TIC en la administración pública se transforman en TICs (Tecnologías de la Información y Conocimiento), al intentar revolucionar

los sistemas de almacenamiento y empleo de información. Lo anterior podría sugerir que en automático puede fomentar la transparencia en la función pública y que se diversificarán los medios de comunicación y de contacto entre la ciudadanía y los diferentes niveles de servidores públicos. Estas expectativas pueden exigir cierto esfuerzo adicional para cubrirlas satisfactoriamente, desde elaboración de diversos informes hasta la búsqueda constante por elevar la calidad en el servicio prestado, factores por los cuales se generan ciertas resistencias al cambio y al uso de estas tecnologías.

Este estudio es de gran relevancia y pertinencia porque le permite a la sociedad y la comunidad en general de Barranquilla conocer la implementación de la tecnología de información y comunicación a través de las plataformas de gobierno en línea ofreciendo un sistema para hacer procedimientos, gestiones y trámites entre otros. En cuanto a la gestión pública las TIC ayudan al plan de desarrollo plasmando las políticas, lineamientos y normativas a las personas generando la agenda pública electrónicamente. Desde la perspectiva profesional se analiza la implementación, etapas, políticas y gestión pública de las TIC, generando mayor conocimiento.

En el presente estudio desde la perspectiva teórica – practica, se aspira presentar trabajos concretos de investigación relacionados al tema con implementación de las Tecnologías de información y comunicación de la gestión pública en Barranquilla para mejorar la administración de los recursos. Tomando en cuenta si se cumplen la ejecución de los recursos que se le asignan, las conflictividades son con naturales a todos los procesos sociales y, por lo tanto, se presentan de diversas maneras. Desde el punto de vista teórico este estudio servirá de antecedente para otras investigaciones.

El presente estudio corresponde a la línea: Estudios políticos, gobierno y relaciones internacionales, sublínea: Gestión de Políticas Públicas, temática: Desarrollo y Gestión Territorial, la cual traza el horizonte en el que se desenvolverá cada uno de los trabajos concretos de investigación. En este orden de ideas, se entiende que las conflictividades son connaturales a todos los procesos sociales y, por lo tanto, se presentan de diversas maneras. El objetivo de la escuela es brindar herramientas a las comunidades locales, regionales, nacionales o globales que les permitan encarar, analizar y solucionar problemas dentro de escenarios donde la interculturalidad crítica sea el enfoque que permita la discusión de diferentes perspectivas (incluso las que se centran en pensamientos unívocos y en certezas que gravitan en torno a verdades incontestables). (Universidad Nacional Abierta, 2020)

### **Marco referencial**

La fundamentación teórica, determina la perspectiva de análisis, la visión del problema que se asume en la investigación y de igual manera muestra la voluntad del investigador, de analizar la realidad objeto de estudio de acuerdo a una explicación pautada por los conceptos, categorías y el sistema preposicional, atendiendo a un determinado paradigma teórico (Balestrini, 2007, P. 91).

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

Arias (2012) afirma que “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (p. 108). A continuación, se detallan:

A nivel internacional, Contreras (2017), en su trabajo titulado *Papel del Gobierno en la era digital: Un enfoque de economía pública, España*. La nueva economía es el resultado de cuatro fenómenos: Aumento de la capacidad de proceso de los ordenadores y de almacenamiento de datos en dispositivos digitales; la creación de redes de ordenadores; la digitalización de las redes de las telecomunicaciones y el gradual desarrollo de la transmisión en banda ancha. Esto a su vez ofrece una plataforma global para que las personas, organizaciones y gobiernos (Gestión Pública) busquen información, se comuniquen e interactúen, por lo que se convierte en un fenómeno de transformación.

Para los gobiernos la importancia radica en mejorar la comunicación, hacer eficiente el intercambio de información y mejorar el nivel de transparencia, por medio de la automatización de servicios administrativos, generando así ahorro de recursos.

En conclusión, si bien es cierto, la productividad es una variable muy compleja para ser medida, es válido anotar que las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, como tecnología de propósito general, extiende su impacto a todos los sectores de la economía permitiendo el



mejoramiento y economía de la producción y facilitando la creación de nuevos bienes, servicios y modos de operación.

El presente estudio guarda relación con la investigación debido a que busca analizar el impacto de las tecnologías de información en los procesos de planificación y gestión pública como una contribución a disponer de un mejor gobierno que en definitiva va a permitir el desarrollo sostenible de los países.

En segundo lugar, Ortiz (2016), Diario Oficial Bicentenario: Artículo. Tecnología de la Información y Gestión Pública Perú. Este artículo analiza un interrogante: ¿Cómo superar las deficiencias que aún persisten en nuestra administración pública y que limitan el desarrollo e implementación adecuada y eficaz de las políticas de Estado? Se refiere principalmente a que en Perú existe una Política Pública denominada: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual busca lograr que las deficiencias encontradas en el sector público sean superadas a mediano plazo, las cuales están directamente relacionadas con la carencia de sistemas integrados y modelos de gestión eficientes.

En conclusión, la Política Pública obedece una necesidad sentida de cambio o transición donde se promueva la aplicación intensiva y adecuada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones como pilar de los procesos de planificación, gestión, ejecución y control; articulando políticas públicas desde el nivel nacional, regional y local propendiendo a generar verdaderos impactos en todos los niveles del Estado.

Se puede inferir que las TIC en el gobierno resultan primordiales para facilitar la integración de los diferentes actores y tecnologías que deben actuar en forma coherente, clara y precisa.

También, González (2017), en su trabajo la importancia del aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la Gestión Pública, Colombia. Este estudio de caso pretende demostrar la

importancia de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones aplicadas a la gestión pública, la toma de decisiones y la transformación de la sociedad. Propone que la adecuada gestión de una entidad está basada en la información con la que cuenta y la gestión que se realice con la misma, obligando a los gobiernos a ajustarse a estas transformaciones con el fin de atender las necesidades de la sociedad.

En síntesis, la transformación de la sociedad hacia las nuevas tecnologías obliga a encaminar los esfuerzos hacia el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mejorando su gestión y prestación de servicios. Generando así, espacios inclusivos, de acceso igualitario, con facilidad de trámites y disminución de los costos de operación.

Este autor expresa que la ventaja de las herramientas de la tecnología de información y comunicación es que ofrecen a la gestión pública nuevos medios de comunicación como el internet, el gobierno donde permite ajustar a las nuevas necesidades que tiene la sociedad y en este caso es el uso de las TIC

Igualmente, Marulanda, M. López y Valencia, F. (2017), en su trabajo Gestión y Gobierno TIC en las entidades públicas, Colombia. Estudio sobre el estado y alcances del gobierno de TIC y la gestión de TIC en las entidades públicas de la ciudad de Manizales, departamento de Caldas, Colombia. Para lo cual el gran resultado fue que el Gobierno de Tecnologías de Información y Comunicación es una realidad solo para algunas entidades públicas y se plantea desarrollar planes conjuntos con la academia para lograr una ilusión completa.

De manera introductoria, menciona que debido al vertiginoso desarrollo de la TICS en el mundo es perentorio la incorporación como una herramienta de competitividad pero que a su vez requiere de gobierno y gestión adecuados. En Colombia se contempla una estrategia digital encaminada a un gobierno eficiente y transparente por medio de normas y modelos,

estableciendo como punto de partida la conceptualización empresarial para la gestión de las tecnologías y sistemas de información del Estado colombiano.

También, Suarez (2017), en su trabajo Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones, Barranquilla. El objetivo principal de este plan es el estudio de la situación por la que atraviesa la Secretaria de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de esta manera contribuir al mejoramiento de la gestión de servicios informativos, garantizando un desarrollo eficiente de los recursos.

En desarrollo de este estudio se logró evidenciar que no cuentan con políticas creadas ni implementadas, por tanto, carece de planeación estratégica; del mismo modo se alcanza una percepción de la población de un bajo nivel de aceptación al uso de aplicativos y plataformas virtuales. Dentro de las grandes conclusiones resultantes, se resalta la importancia de llevar a cabo una estrategia de uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, contar con un sistema de gestión e la seguridad y mantener actualizada la infraestructura mínima cada cuatro periodos.

En síntesis, este estudio muestra la importancia de la transformación tecnológica de las administraciones públicas que garanticen un acercamiento apropiado a las comunidades, con canales de acceso a la información incluyentes, formando ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores y sobre todo que coadyuven al mejoramiento de la gestión pública medida en eficiencia y eficacia.

Finalmente, esta investigación pretendió apoyar el proceso de toma de decisiones basado en la información que se extrae desde las fuentes de información habilitadas, es necesario fomentar el desarrollo de la capacidad de análisis en los definidores de política, de estrategia, y de mecanismos de seguimiento, evaluación y control a través de las TIC.

## **2.2 Marco conceptual**

Tafur (2008) es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación. La expresión marco conceptual, tiene connotación metafórica, traída del empirismo humano porque los retratos se inscriben en un marco, así también el problema y el tema de investigación se inscribe, están incluidos en el contexto de un conjunto de conceptos induciendo a enfocarlos y apreciarlos.

### **2.2.1 Gestión pública**

La gestión pública es una entidad que se especializa en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos e impulsar el desarrollo de la nación. Para comprender mejor cuál es su nivel de incidencia en el Estado según Fude (2019).

Igualmente, Alzate (2009), se entiende “como la actividad que se desarrolla en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del estado, está interviene en la planeación, ejecución y control de las actividades de las organizaciones; en la obtención de los insumos que permiten la toma de decisiones y en la organización y operación de los instrumentos para que tales decisiones se ejecuten” (P. 02).

### **2.2.2 Tecnología de información y comunicación**

Las tecnologías de información y comunicación evolucionan a través de los avances científicos originadas en las áreas de la informática y las telecomunicaciones. Se puede decir son el conjunto de tecnologías que ayudan el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diversos códigos.

Thompson y Strickland (2004), definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Asimismo, en ambientes tan complicados como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

También, Reboloso (2000), “Son medios colectivos para reunir, almacenar, procesar y recuperar información electrónicamente, así como en los procesos de enseñanza y aprendizaje el control de toda especie de aparatos de uso cotidiano hasta las fábricas automatizadas”

### **2.2.3 Políticas públicas**

Las Políticas Públicas son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales. (Ruiz y Cadenas 2003).

El estudio de las Políticas Públicas como bien plantea Pallares (la cual es una visión anticuada para otros autores), debe realizarse, plantearse bajo tres cuestiones: “Qué políticas desarrolla el Estado en los diferentes ámbitos de su actividad, cómo se elaboran y desarrollan y cómo se evalúan y cambian”. “Analizar Qué hacen los gobiernos, Cómo y Por qué lo hacen y Qué Efecto produce.” Estas sencillas preguntas nos pueden servir como una sencilla guía para ir analizando una Política Pública, sin aún entrar en terminología económica o política compleja.

Las Políticas Públicas se pueden entender como el ámbito privilegiado de realización del “pacto” entre Estado y sociedad. Un nuevo papel del Estado, en el sentido de hacerlo más ágil y organizador. Se puede rescatar el sentido participación entre estos dos actores, pero el objetivo

final de beneficio a la sociedad es como lo veremos más adelante un punto que muchas veces queda olvidado, de aquí el fracaso de muchas Políticas Públicas. Cabe resaltar que no todo es asunto público y de lo público no todo se convierte en política y, actualmente asuntos públicos están siendo atendidos sola y únicamente por el gobierno.

## **2.3 Marco Teórico**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que es necesario conocer los antecedentes (estudios, investigaciones y trabajos anteriores), especialmente si uno no es experto en los temas o tema que se van a tratar o estudiar: conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a no investigar sobre algún tema que ya se haya estudiado a fondo, a estructurar más formalmente la idea de investigación, a seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación. A continuación, se detallan de la presente investigación:

### **2.3.1 Gestión Pública en Colombia**

La gestión pública está directamente asociado a los resultados que logre una administración y se ha definido como un proceso integral, sistemático y participativo, que se articula en tres grandes momentos: la planificación, la ejecución y el seguimiento y evaluación de las estrategias de desarrollo económico, social, ambiental, físico, institucional, político y financiero sobre la base de unas metas acordadas de manera democrática. (Álzate, 2009)

Álzate (2009), la gestión pública debe buscar de manera eficaz y eficiente resultados frente a la reducción de la pobreza y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, y en consecuencia avanzar hacia un desarrollo integral sostenible. El Departamento Nacional de Planeación de Colombia, expone los elementos fundamentales de la gestión, así:

La planeación, es el primer momento de la gestión en el cual se identifican, ordenan y armonizan de manera participativa y concertada– el conjunto de estrategias seleccionadas para alcanzar determinadas metas, según sea la problemática analizada, las potencialidades del desarrollo y los recursos disponibles. El Plan de Desarrollo es el instrumento básico del proceso de planeación, en el que se identifican los objetivos, estrategias y metas de corto, mediano y largo plazo que permitirán solucionar total o parcialmente la problemática de la entidad territorial.

La ejecución, segundo momento de la gestión, es el proceso en el cual se realizan las estrategias de desarrollo identificadas y aprobadas en el Plan de Desarrollo, a través del presupuesto de rentas y gastos, de la contratación y de la realización de los programas y proyectos.

La evaluación, por su parte se constituye en el tercer momento de la gestión, que consiste en hacer un seguimiento periódico, sistemático y continuo a las acciones de la administración, de acuerdo con los lineamientos, estrategias y metas del Plan de Desarrollo, con el fin de retroalimentar la gestión, realizar ajustes a los planes, permitir procesos de rendición de cuentas, y lo que es más importante, contar con argumentos para la definición de políticas públicas y la toma de decisiones.

### **2.3.2 Tecnología de información y comunicación (TICS)**

Cabero (2001), las tecnologías que están desarrolladas en torno a cuatro medios básicos: la informática, la microelectrónica, los multimedia y las telecomunicaciones. El desarrollo de cada uno de estos campos esta interconectado a los demás, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas, y potenciar las que pueden tener de forma aislada.

Este autor expresa que la tecnología la conformado por cuatro medios informáticos, microelectrónica, multimedia y las telecomunicaciones. Todo con el fin de lograr tener una conexión y comunicación efectiva si se quiere dentro de una organización.

También, Majó y Marques (2002), definen como las tecnologías de la información y las comunicaciones, que constituyen uno de los motores fundamentales de la sociedad actual, son básicamente tres: la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías del sonido y la imagen.

### **2.3.3 Etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.**

En la actualidad ninguna Administración y unidad administrativa, funciona sin la ayuda de la tecnología. Por lo tanto, de sus inicios las Administraciones públicas han estado vinculadas con la recolección, guarda y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando, para lo que han empleado distintas tecnologías durante su historia. (The Role of e Government for Europe's Future, 2003, P. 5).

Las TIC han proporcionado a la Administración unas posibilidades que carecen de precedentes para almacenar grandes cantidades de datos, transmitir instantáneamente la información de un lugar a otro y la capacidad de llevar a cabo con esta información, cálculos y procesos complejos a gran velocidad. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2002). Más allá de estas capacidades básicas, es difícil caracterizar a la e-Administración (eA). De hecho, existe poco consenso respecto de lo que serían sus características principales o definitorias, sus consecuencias más destacadas y sus indicadores más rigurosos y representativos (The Role of e Government for Europe's Future, 2003, P. 5).



En consecuencia, proliferan las definiciones y caracterizaciones, The Role of e Government for Europe's Future, (2003), de las que aquí se muestran algunas:

1. El uso de las TIC por parte de las Administraciones públicas
2. El uso de las TIC para distribuir servicios públicos a los ciudadanos y las empresas
3. La optimización de los servicios públicos y del acceso a la información pública mediante las TIC.
4. Una nueva forma de gobierno centrada en el ciudadano y orientada a los resultados
5. La reducción de la burocracia mediante el uso de la tecnología para mejorar el acceso del ciudadano a la Administración.
6. El uso de las TIC para conseguir una Administración más eficiente y efectiva

La Comisión Europea (2003), expresa que en la administración electrónica en el uso de las TIC en las Administraciones Públicas, combinado con cambios organizativos y nuevas aptitudes, con el fin de mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el apoyo a las políticas públicas. Las TIC y especialmente Internet, son una gran herramienta para hacer a los gobiernos más abiertos y transparentes.

Generalmente se admite que la implantación de la e-A es una vía que discurre por una secuencia de etapas bien definidas, de manera que los denominados modelos de fases han hecho fortuna en el intento de explicar y representar su desarrollo. Los modelos más sencillos describen este proceso en cuatro etapas:

**1. Presencia en la Web.** Los sitios Web de la Administración proporcionan información a los ciudadanos sobre la normativa aplicable y los procedimientos a seguir para acceder a algún servicio.

**2. Interacciones limitadas.** Las Intranet conectan a distintos departamentos y unidades de la Administración, lo que facilita la interactividad on line: los ciudadanos pueden comunicarse con la Administración por correo electrónico, pueden descargarse formularios para solicitar servicios entre otros.

**3. Transacciones.** Esta fase posibilita el suministro de determinados servicios de forma automatizada, totalmente o en parte: los ciudadanos pueden conseguir electrónicamente la emisión de certificados, la renovación de permisos y licencias, entre otros

**4. Transformación.** En esta fase, se suministran servicios en cuya producción intervienen varios departamentos; todas las etapas de la producción están automatizadas, incluidos los pagos. Aparecen los portales gubernamentales que facilitan el acceso en línea a un gran número de servicios de distinta naturaleza. (The Role of e Government for Europe's Future, 2003, P. 9).

#### **2.3.4 Políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.**

La tecnología de información y comunicación (TICS) son actualmente un elemento indispensable en la agenda pública en Colombia a nivel mundial, regional, nacional y local. Esta herramienta o medio permite transformar la realidad y tareas sociales. Igualmente, son notorio los diversos organismos internacionales que logran originar índices, indicadores, propuestas de políticas para uso, afiliación y adjudicación en los diferentes sectores y/o áreas.

Para Rodríguez (2019), el Plan Nacional de TIC 2008 – 2019, está conformado por seis grandes ejes o líneas de acción:

1. **Comunidad.** Para dar acceso masificado a las TIC, haciendo énfasis en la población vulnerable y en los discapacitados, y crear una cultura nacional de uso y apropiación de TIC. Se trabaja a través de programas y proyectos, con un sistema de seguimiento de los

resultados a través de indicadores, para verificar el avance a nivel de país y de las regiones. Las políticas para la comunidad están orientadas a promover la extensión del uso y apropiación de las TIC por parte de los colombianos, para potenciar la inclusión social y económica, con acciones que buscan ampliar los ámbitos de participación de la ciudadanía en su comunidad y generar confianza en los ciudadanos y en las empresas en el uso de las tecnologías digitales.

2. **Educación.** Para incorporar las TIC en el proceso educativo y de formación, para apalancar la ampliación de la cobertura y la calidad. Las políticas de uso y aplicación de las TIC en la educación en el país cubren la gestión de la infraestructura, de los contenidos y del recurso humano, que involucra a maestros y estudiantes, con acciones orientadas al sector público y privado, que deben cubrir la educación básica, media y superior; la formación de alto nivel; la formación para el trabajo en niveles técnicos y tecnológicos; la formación especializada para la industria de TI; y la investigación, la vigilancia y la prospectiva tecnológica y la divulgación de nuevas metodologías y técnicas para el uso de TIC en la educación.

(Rodríguez, 2019),

3. **Salud.** Con medidas que permitan impulsar la calidad de la gestión, la promoción, la prevención y la prestación eficiente de los servicios de salud a la población. En lo referente a la salud, Colombia posee una geografía muy compleja y una variedad climática que en algunos sectores es propicia para el desarrollo de enfermedades tropicales, que tienen alta prevalencia. En estas condiciones, las TIC tienen un alto potencial para llevar a toda la población servicios de salud con alta calidad aún en los más apartados lugares geográficos.

(Rodríguez, 2019)

Las políticas de uso y aplicación de las TIC están orientadas a proveer acceso a la infraestructura de TIC con estándares de niveles de servicio de clase mundial e interoperabilidad, para el sector de la salud a lo largo y ancho del país, que le permita la entrega de servicios médicos eficientes e igualitarios; hacer un uso eficaz de estas tecnologías para lograr altos niveles de calidad y cubrimiento de los servicios de salud; hacer vigilancia epidemiológica de las enfermedades de mayor prevalencia e incidencia en la población y de las de más alto costo; hacer investigación sobre el estado de salud de la población para tomar decisiones de política y para desarrollar conocimiento y resultados concretos aplicables al medio nacional; socializar el conocimiento y hacer una gestión adecuada de contenidos y crear un ambiente favorable que estimule el aprovechamiento de escenarios digitales. (Rodríguez, 2019)

**4. Justicia.** Con el despliegue recursos de TIC y acciones que impulsen la eficiencia y la eficacia en la prestación de justicia. En la justicia, las políticas de uso y aplicación de las TIC están orientadas a proveer el acceso a la infraestructura de TIC con estándares de niveles de servicio de clase mundial para la rama judicial y en particular para los despachos judiciales y tribunales en todos los niveles, a lo largo y ancho del país; al uso eficaz de las TIC para mejorar la oportunidad, la eficacia, la transparencia y la confiabilidad de la prestación de los servicios de administración de justicia en el país; y a socializar la información y el conocimiento relacionado con el sistema. (Rodríguez, 2019)

**5. Gobierno en línea.** Con acciones orientadas a mejorar los servicios prestados por el Gobierno nacional y regional, para lograr un crecimiento sustancial en el desarrollo económico y en la inclusión social de los colombianos. En el gobierno en línea las políticas están orientadas a promover el acceso a la infraestructura de TIC con estándares de niveles de servicio de clase mundial e interoperabilidad, para las instituciones del Estado a lo largo y ancho del país, que les

permita la entrega de servicios en línea a sus usuarios; hacer una gestión del gobierno centrado en el ciudadano, con una visión unificada del Estado; un acceso equitativo y multicanal; y a proteger la información del individuo. Las acciones se desarrollarán a su vez alrededor de cuatro ejes de acción: proveer mejores servicios, dar una atención unificada a los usuarios, aumentar la transparencia y la participación ciudadana e incrementar en forma significativa la eficiencia del Estado.

**6. Productividad empresarial.** Con acciones orientadas a dar un salto en el desarrollo del sector productivo del país y en la adopción de soluciones tecnológicas adecuadas, con énfasis en las Pymes.

El Plan tiene definidos objetivos estratégicos para cada uno de estos ejes, orientados a lograr una adecuada infraestructura para la conectividad, la preparación de las personas para utilizar estas tecnologías y el uso y apropiación de TIC para la incrementar la competitividad.

Las políticas para el sector productivo están orientadas a incrementar el uso y apropiación de TIC en el sector privado con el fin último de contribuir al aumento de la competitividad, es decir, la productividad. Existe suficiente evidencia internacional y en Colombia de la relación estrecha y fundamental entre estas dos variables. Incrementar el uso de TIC en las empresas produce cambios en la estructura de la organización, mejorando la eficiencia y reduciendo los costos (Rodríguez, 2019).

Al mismo tiempo, induce procesos de reentrenamiento del personal, mejorando la calidad del capital humano y permite el desarrollo de nuevos canales de comercialización. También hay evidencia de que las TIC incrementan los ingresos de las empresas e incluso su valoración en las bolsas de valores. Esto, para citar solo algunos de los canales a través de los cuales estas tecnologías impactan la productividad. Las TIC además mejoran las comunicaciones entre las

empresas y otras organizaciones, incluida la universidad, haciendo más fácil la incorporación de la investigación y desarrollo en las estructuras empresariales. Según el Plan de Desarrollo 2020-2023, las políticas públicas se encuentran basadas en:

Si se tienen en cuenta la Ciencia Tecnología e Innovación la ciudad tendrá mayores capacidades para producción de conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación, para que las actividades e interacciones generen, importen, modifiquen y difundan nuevos conocimientos y tecnologías para el desarrollo empresarial de alto impacto.

Establecer una estrategia con proyectos orientados a sofisticar y diversificar el aparato productivo local y las capacidades de nuestro talento humano a través de la Ciencia, Tecnología e Innovación

Innovación y prototipado para empresas nuevas y existentes: Se debe asistir en cada una de las tres fases de consolidación de una empresa: etapa temprana, crecimiento y aceleración, en los sectores considerados como prioritarios para la Alcaldía de Barranquilla. Para esto se apoyaran los espacios que brinden las universidades locales para el prototipado y testeo digital de bienes y servicios innovadores para sectores productivos claves de la economía local.

Aceleración y consolidación de empresas innovadoras: Implementaremos un proceso de aceleración para empresas de tecnología en etapa temprana que les permitan romper las barreras de su crecimiento y fortalecer su modelo de negocio, promover la inversión y apalancamiento financiero con el fin de dinamizar y consolidar su actividad empresarial.

Fondos para emprendedores: Aunar esfuerzos para brindar apoyo a aquellos ciudadanos que estén interesados en emprendimientos de alto impacto. Adicionalmente haremos la gestión con el SENA para la creación de un fondo de capital semilla que apoye a emprendimientos en sus primeros años de crecimiento en el mercado, así como también exploraremos la posibilidad de

brindar incentivos a Fondos de Inversión, Ángeles Inversionistas para que evalúen su participación en emprendimientos barranquilleros.

## **2.4 Marco Legal**

Palella y Martins, (2012) indican que las bases legales "son las normativas jurídicas que sustenta el estudio desde la carta magna, las leyes orgánicas, las resoluciones decretos entre otros" (p.55). En primer lugar, se presenta la Constitución Política de Colombia, Ley 790 de 2002, Directiva Presidencial N° 010 de 2003, Consejo Nacional De Política Económica Y Social (CONPES 3248 de 2003), Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” 51 en el Capítulo IV:

### **Constitución Política de Colombia (1991)**

"Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".  
(P. 26)

Expresa que es un derecho primordial con el fin de que el Estado fomente a un particular o general. De esta manera se tiene el derecho a petición, ejercido por instancias ofreciendo a la comunidad una relación jurídica normativa con aplicación de garantía y protección según los derechos que se establecen.

### **Actualizada con los actos legislativos a 2016**

En el artículo 54. “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud” (P. 27)

Se puede inferir que en el artículo 54 El Estado y los patronos de las empresas deben contribuir a la capacitación y formación de los empleados tanto profesional y técnico de acuerdo

al área que laboran, también hace énfasis en las personas discapacitadas tienen el derecho al trabajo y a las condiciones de salud.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. (P. 27).

Para permitir la fiscalización social, los actos que se expresen durante la actuación del gobierno electrónico y los documentos de que ella conste, salvo los públicos que por disposición constitucional o legal tengan el carácter de reservados, pueden ser conocidos por la comunidad. Esta prerrogativa abarca el derecho de acceso a la información.

### **Ley 790 de 2002**

Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública (...).

Artículo 14. Gobierno en línea. El Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos: a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico; b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intergubernamentales de flujo de información. El Gobierno Nacional desarrollará y adoptará los adelantos científicos, técnicos y administrativos del gobierno electrónico deberá realizarse bajo criterios de transparencia, de eficiencia y eficacia de la gestión pública, y de promoción del desarrollo social, económica y territorialmente equilibrado. (P. 15)

Como se puede observar el Gobierno nacional de fomentar el avance de la tecnología, así como electrónico y en línea en las diferentes instituciones ejecutiva nacional, para sí promover los cambios organizacionales y administrativos. También, ejecutara lineamientos de gobierno electrónico donde se demuestre la eficiencia y eficacia de la gestión pública.



**Directiva Presidencial N° 010 de 2003, Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES 3248 de 2003)**

En el marco del “Programa de Renovación de la Administración Pública: “Hacia Un Estado Comunitario” (PRAP) se incorpora el Gobierno Electrónico y la Estrategia Anti-trámites como reformas transversales, relativas al direccionamiento de los procesos estructurales básicos y obligatorios para el correcto funcionamiento de la administración pública. Gobierno electrónico: La finalidad de esta estrategia es definir una política y un conjunto de instrumentos adecuados para el manejo de la información en el sector público de modo que se garantice plena transparencia de la gestión, alta eficiencia en los servicios prestados a los ciudadanos y en las relaciones con el sector productivo y condiciones adecuadas para promover el desarrollo interno y la inserción.

**Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” 51 en el Capítulo IV:**

Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo, artículos 53 al 64 se establecen las acciones que deben observar todas las entidades de la Administración Pública del orden nacional para incorporar en forma gradual los mecanismos electrónicos adecuados y de acceso gratuito que permita garantizar la realización de procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos, con el fin de garantizar la igualdad de acceso a la administración, acorde a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y en el artículo 3° de la presente ley.

Esta ley expresa que los medios electrónicos describen acciones que permiten que toda la administración pública a nivel nacional de acuerdo con los criterios integre elementos electrónicos de acuerdo con las necesidades de una manera gratuita para poder realizar procesos, gestiones y trámites entre otros.

## **2.5 Hipótesis**

Las hipótesis que surgieron en la presente investigación son las siguientes:

La Implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla permite mejorar la administración.

Se implementa la Tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.

Se utilizan las etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.

En las Políticas públicas se utiliza la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.

## **2.6 Variables**

En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar.

Aunque Hurtado (2007) prefiere usar el concepto de “evento”, el cual es más amplio pero el mismo incluye el término variable y es el que discutirá a continuación.

Se puede acotar entonces, que la idea básica de algunos enfoques, sobre todo los cuantitativos, es la manipulación y control objetivo de las variables. Por otro lado, en el enfoque cualitativo también se puede usar variables para desarrollar una investigación. Desde esta premisa, Ramírez

(2001) plantea que una variable es: “la representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores” (p. 25).

Por consiguiente, las variables dependiendo del tipo de investigación se pueden clasificar en variables independientes, las cuales representan la causa o razón, cuya influencia se pretende descubrir, es decir que son los elementos que manipula el investigador, para producir cambios en las variables dependientes, estas últimas representan los efectos acerca de los cuales se busca explicación.

Las variables sometidas a estudio en esta investigación son las siguientes:

**Variable:** Implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración.

**Definición Conceptual:**

**Tecnología de información y comunicación (TICS):** Cobo (2011), Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información con protocolos comunes. Integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan la comunicación y colaboración interpersonal y la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

**Definición Operacional:**

**Gestión Pública:** Constituyen un marco de referencia de la administración de una organización pública. Basado en el avance de políticas, lineamientos y acciones con el propósito de cumplir con los objetivos y metas establecidas para el beneficio social de una población particular y/o general. Illidge (2020)

2.7 Tabla 1. Cuadro de Operacionalización

Objetivo General				
Analizar la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración.				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Autores
Conocer la tecnología de información y comunicación que se implementan en la gestión pública de Barranquilla.	Tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración.	TICS y Gestión Publica	Tecnología de información y comunicación Gestión Publica	Alzate (2009) Cabero (2001)
Describir en las etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.		Etapas de las TICS	Presencia en la Web Interacciones limitadas Transacciones Transformación	Comisión Europea (2003)
Políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla.		Políticas Publicas	Comunidad Educación Salud Justicia Gobierno en línea Productividad empresarial	Plan Nacional de TIC (2019)

**Fuente:** Elaboración Propia (2019)

## **Diseño metodológico y aspectos administrativos**

### **3.1 Enfoque de investigación**

El presente estudio se encuentra enmarcado en un enfoque de investigación cualitativa, por su parte, se nutre epistemológicamente de la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico.

El pensamiento hermenéutico parte del supuesto que los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuese cosas, sino que también significan, hablan son reflexivos. También pueden ser observados como subjetividades que toman decisiones y tienen capacidad de reflexionar sobre su situación, lo que los configura como seres libres y autónomos ante simple voluntad de manipulación y de dominación. (Rativia, L. y Quintero, M; 2016, P. 14).

Bonilla, el pensamiento hermenéutico interpreta, se mueve en significados no en datos, está abierto en forma permanente frente al cerrado positivo. Se interesa por la necesidad de comprender el significado de los fenómenos y no solamente de explicarlos en términos de casualidad (1997, P. 77). Da prioridad a la comprensión y al sentido, en un procedimiento que tiene en cuenta las intenciones, las motivaciones, las expectativas, las razones, las creencias de los individuos. Se refiere menos a los hechos que a las prácticas.

Denzin y Lincoln, la investigación cualitativa es un enfoque de indagación plenamente constituido, atraviesa disciplinas, ámbitos y tópicos. Una compleja interrelacionada familia de términos, conceptos y supuestos subyace a la expresión investigación cualitativa, constituye un conjunto de prácticas interpretativas de investigación que no privilegia una metodología sobre otra. Como espacio de discusión, o discurso, es difícil de definir claramente puesto que ninguna teoría o paradigma la distingue de forma exclusiva. (1994, P. 123)

### **3.2 Tipo de investigación**

El presente trabajo monográfico responde a una investigación de tipo documental con enfoque cualitativa. Hernández, Fernández y Baptista, detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de

cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos de estudios. (2000, P. 5)

Asimismo, Santa y Martins, define: La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos- escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (2010, P. 90)

También, Balestrini, la define como un “el conjunto de procedimientos técnicos-operacionales que deben seguirse, a fin de lograr mayor eficacia, al manejo de las fuentes documentales que sirven de base y orientar las formulaciones de investigación.” (2000, P. 20)

La investigación monográfica es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos. (Alfonso, 2009, P. 56)

Por lo tanto, una investigación documental es aquella indagación que tiene como principal material de trabajo una compilación de documentos escritos, audiovisuales o de cualquier índole, que sirvan de muestra o de memoria de los eventos ocurridos y permitan indagar en busca de conclusiones posteriores.

### **3.3 Alcance de la investigación**

En el presente estudio se aspira conocer la tecnología de información y comunicación que se implementan en la gestión pública de Barranquilla. También, describir las etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública e indagar sobre las políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación.

### **3.4 Población**

Tamayo señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (2012, P. 180)

#### **3.4.1 Muestra**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. Tamayo, expresa que es “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (2012, P. 83)

### **3.5 Técnica e instrumento para la recolección de datos**

En la investigación científica hay gran variedad de técnicas e instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y tipo de investigación a realizar, se utiliza una y otras técnicas.

Ahora bien, un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo Fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, escalas de actitudes u opinión (Arias, 2006, P. 34)

En todo el proceso de la investigación para construir el marco teórico y marco metodológico; en el teórico se depende de la consulta bibliográfica y su fichaje; mientras que en el

metodológico por ser el trabajo operativo de separar y estudiar las variables se requiere del manejo de instrumentos sea más específico y diversificado. Entre las técnicas se pueden describir:

**La observación experimental**, se diferencia de la no experimental porque elabora datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, particularmente porque éste puede manipular la o las variables. Es una poderosa técnica de investigación científica. Puede utilizar como instrumento la hoja o ficha de registro de datos.

**Análisis de documento:** Es una técnica basada en fichas bibliográficas que tiene como propósito analizar material impreso. Se usa en elaboración de marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contractar y complementar los datos. (Chann, 2020)

En este mismo orden de ideas, Gutiérrez las técnicas documentales consisten en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho o contexto estudiado. En este caso, la información no la dan las personas investigadas directamente, sino a través de sus trabajos escritos, gráficos entre otros. (2008, P. 54) es a través de estas que se pretende compartir sus significados.

Existen tres tipos básicos de técnicas de recogida de información en investigación cualitativa: técnicas conversacionales, observacionales y documentales, Valles (2000):

1. **El instrumento básico de las técnicas conversacionales.** Es la entrevista que permite recoger información, compartir e interpretar aspectos subjetivos de las personas, que no podrían ser captados con otras técnicas, como las creencias, experiencias, opiniones y actitudes.



2. **Según el número de personas que informan**, las entrevistas pueden ser individuales, en las que participa el/la investigador/a y el/la informante, o grupales donde aparte del/ la investigador/a y el/la observador/a, participan al mismo tiempo varias personas, y en la que la interacción es un instrumento para estimular el discurso individual.
3. **La entrevista semiestructurada** o basada en un guión es la más utilizada en investigaciones cualitativas

### **3.7 Plan de recolección, procesamiento, análisis y presentación de los resultados.**

#### **Plan de recolección**

Para el proceso para la recolección de datos, es un proceso que implica una serie de pasos, a continuación, se presenta un esquema general:

1. Tener claro los objetivos propuestos en la investigación y las variables hipótesis (si las hay).
2. Haber seleccionado la población o muestra objeto del estudio
3. Definir las técnicas de recolección de información (elaborarlas y validarlas)
4. Recoger la información para luego procesarla para su respectiva descripción, análisis y discusión.

En el presente estudio se utilizó: El subrayado, lectura rápida y resumen. En cuanto a la técnica del subrayado, señalan lo siguiente:

Hochman y Montero, el subrayado se utiliza para determinar la lectura del plan real de las ideas de un autor. En la primera lectura del texto se van subrayando las ideas principales para luego aislarlas rápidamente del resto del trabajo y reestructurarlas en un plan lógico o real de la obra o para resumir la misma (2000, P.18).

El subrayado se emplea para resaltar las notas más relevantes o los puntos principales de las obras consultadas, incluyendo los puntos débiles o no entendibles del trabajo, de esta manera, se

facilita al investigador identificar de manera más rápida los aspectos que considere son de su especial interés en la realización de la investigación.

Continuando con las técnicas de recolección de información, se hace referencia a la lectura rápida, como su nombre lo indica, consiste en una lectura de reconocimiento y de identificación de aquellos términos que en un primer momento es desconocido para el lector.

Para luego realizar un resumen donde se incorporó la estructura de los textos objeto de consultas y se delimitó sus contenidos básicos en función de los datos que se precisan conocer. Se realizó el esqueleto del texto, ordenando las ideas de acuerdo con su importancia, describiéndolas con un lenguaje propio y respetando siempre la objetividad.

### **3.8 Procedimientos**

Primeramente, se realizó un diagnóstico muy detallado de la situación para conocer sobre la implementación de la tecnología de información y comunicación que se emplea en la gestión pública de barranquilla para mejorar la administración

Luego se procedió a efectuar el planteamiento del problema, donde se llevó a cabo el desarrollo del objetivo general de la investigación, los objetivos específicos y la justificación.

Seguidamente se consultaron algunos artículos, libros e internet sobre las investigaciones relacionadas con el trabajo, se indagó sobre las bases teóricas y legales que sustentan al mismo, para poder definir y ordenar.

Posteriormente con toda la información recabada se realizaron las conclusiones y recomendaciones pertinentes al tema.

### 3.9 Análisis e interpretación de los resultados

Hay cuatro etapas principales en el análisis e interpretación de la información cualitativa, estos se tratan más detalladamente en varios textos, incluidos Patton (1986, 1990), Miles y Huberman (1994) y Silverman (1994):

**1.- Análisis descriptivo:** La descripción y análisis de la información cualitativa están estrechamente vinculados, de ahí la frase análisis descriptivo. Este análisis incluye una descripción de la finalidad del estudio, la localidad y personas comprometidas, y sus generalidades usualmente se presentan en la introducción del informe. El análisis descriptivo se centra en cómo, dónde y quién recolectó la información, lo cual implica revisar la información, identificar vínculos, patrones y temas comunes, ordenar los hechos y presentarlos como son, sin agregar ningún comentario sobre su importancia. En el informe, esto se presenta generalmente en la sección de Resultados. El orden de los resultados puede ser cronológico, según la secuencia de observación de los hechos, o jerárquico, de acuerdo con la importancia de los temas.

En el análisis descriptivo se debe incluir detalles suficientes para permitir que el lector vea qué pasos siguió en la investigación, cómo tomó decisiones metodológicas o cambios de dirección y por qué. Los hechos tienen que presentarse de manera clara, coherente y completa antes de que puedan ser interpretados. Una característica muy importante del análisis es la verificación, seguida de la verificación cruzada de la información a fin de establecer la calidad y confiabilidad de los resultados.

**2. Interpretación:** La segunda etapa es determinar el significado de los resultados y cuán significativos son en su contexto específico. Las razones que motivan ciertas prácticas de higiene y la influencia de los factores socioculturales sobre ellas pueden analizarse con el aporte de las múltiples perspectivas del equipo de estudio.

Idealmente, la interpretación de los resultados debe reflejar los comentarios y sugerencias hechas por la población durante las sesiones de retroalimentación sobre el uso de métodos y herramientas analíticos y de investigación.

**3. Juicio:** El análisis descriptivo y la interpretación de los resultados, en último término, permiten evaluar los resultados como positivos, negativos o ambos y determinar sus razones. Los valores del equipo de estudio y de las partes interesadas influyen en los resultados del estudio.

Generalmente, la interpretación y juicio de los resultados se presentan en la sección Discusiones de un informe. Es importante lograr un equilibrio justo entre los aspectos positivos y negativos. Los resultados positivos deben recalcarse sin dejar de lado los negativos. De igual manera, los resultados negativos no sólo deben enumerarse, sino discutirse de modo que exploren posibles soluciones prácticas o remedios factibles. La sección de discusiones debe preceder a las conclusiones, las que pueden presentarse en la misma sección o por separado.

**4. Recomendaciones:** La cuarta etapa es formular algunas recomendaciones para la acción basadas en el análisis, interpretación y juicio de los resultados del estudio. La sección de Recomendaciones de un informe generalmente debe seguir a la discusión y conclusiones. Mientras más partes interesadas participen en la interpretación y juicio de los resultados del estudio, más fácil será reflejar sus intereses en las recomendaciones. Las sugerencias prácticas y factibles deben incluirse claramente en las recomendaciones.

**Tabla 2.** Revisión Documental

<b>Fuentes Bibliográficas</b>	<b>Descripción de los temas</b>
Contreras, C. (2017). Papel del Gobierno en la era digital: Un enfoque de economía pública, España. Editorial Universitaria Ramón Arases ISBN-13:978-84-9967-270-6. Disponible: <a href="https://books.google.com.co/books?id=KBw3DwAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=investigacion+sobre+tic+en+la+gestion+publica+mundo&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiKs_q7z_vmAhWDxFkKHd8-DgsQ6AEIWTAG#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.co/books?id=KBw3DwAAQBAJ&amp;printsec=frontcover&amp;dq=investigacion+sobre+tic+en+la+gestion+publica+mundo&amp;hl=es-419&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwiKs_q7z_vmAhWDxFkKHd8-DgsQ6AEIWTAG#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a>	Aumentar la capacidad de proceso de los ordenadores y de almacenamiento de datos en dispositivos digitales; la creación de redes de ordenadores; la digitalización de las redes de las telecomunicaciones y el gradual desarrollo de la transmisión en banda ancha. Esto a su vez ofrece una plataforma global para que las personas, organizaciones y gobiernos (Gestión Pública) busquen información, se comuniquen e interactúen, por lo que se convierte en un fenómeno de transformación.
Ortiz, U. (2016). Tecnología de la Información y Gestión Pública – Perú. Diario Oficial Bicentenario Agosto 2016. Fedataria informática Perú. Disponible en: <a href="http://www.elperuano.pe/noticia-tecnologia-de-informacion-y-gestion-publica-44746.aspx">http://www.elperuano.pe/noticia-tecnologia-de-informacion-y-gestion-publica-44746.aspx</a>	Este artículo analiza un interrogante: ¿Cómo superar las deficiencias que aún persisten en nuestra administración pública y que limitan el desarrollo e implementación adecuada y eficaz de las políticas de Estado?
Marulanda, M. López, F. Valencia (2017). Gestión y Gobierno TI en las entidades públicas, Colombia. Universidad EAFIT Disponible en: <a href="file:///C:/Users/marce/Downloads/4614-Article%20Text-18339-1-10-20171114.pdf">file:///C:/Users/marce/Downloads/4614-Article%20Text-18339-1-10-20171114.pdf</a>	Estudio sobre el estado y alcances del gobierno de TIC y la gestión de TIC en las entidades públicas de la ciudad de Manizales, departamento de Caldas, Colombia.

---

Suarez, A. (2017). Plan estratégico de tecnologías de la información y de la situación por la que atraviesa la Secretaria de Comunicaciones. Gobernación del Atlántico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de esta manera contribuir al mejoramiento de la gestión de servicios informativos, garantizando un desarrollo eficiente de los recursos.

---



---

Alzate, J. (2009). Capital Social, Descentralización y Modernización del Estado. Disponible:  
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>

---



---

Thompson, A. y Strickland, A. (2004). Administración Estratégica. Editorial McGraw Hill, México.

---



---

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019). Gobernabilidad electrónica. Documento en red  
<http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/1412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf>

---



---

El Plan Nacional de TIC 2008 – 2019. Políticas públicas que utilizan para aplicar la Alcaldía de Barranquilla. Disponible en: <https://www.jaimepumarejo.com/pdf/PLAN%20DE%20GOBIERNO%20BARRANQUILLA%20IMPARABLE.pdf>

---

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

## Conclusiones

La tecnología se ha apoderado rápidamente de nuestra vida cotidiana, de nuestro trabajo y hasta de nuestra educación. Las sociedades avanzadas se muestran capaces de responder ante tales cambios y adaptarlos a su flujo de actividades. Las sociedades subdesarrolladas como las nuestras se enfrentan a la rigidez de sus instituciones y procedimientos, y no se muestran capaces de responder a la velocidad de las nuevas demandas del primer mundo.

Actualmente el papel de la tecnología de información y comunicación en la sociedad es muy importante porque ofrecen servicios como: correo electrónico, búsqueda de información, banca online, descarga de música y cine, comercio electrónico entre otros. Por esta razón han incursionado fácilmente en diversos ámbitos de la vida, entre ellos. En las instituciones públicas permiten implementar plataformas que le permiten al público en general realizar pagos, procedimientos, trámites entre otros. En cuanto a la gestión pública permite demostrar electrónicamente la transparencia de la agenda pública y recursos asignados.

La gestión pública es el conjunto de actividades orientadas a satisfacer el interés público; estructurando orgánicamente unas instituciones cuya función es administrar. En esta gestión se debe procurar la ejecución de todo aquello que haga posible el mantenimiento y aun la mejora de la convivencia social. Con el propósito de interés general perfila la idea básica de la función administrativa que, esencialmente, se proyecta en las actividades de policía, de servicio público y de fomento.

Igualmente, las etapas de la tecnología de la información y comunicación en la gestión pública pueden estar conformadas por: Los modelos más sencillos describen este proceso en cuatro etapas:

1. Presencia en la Web. Proporcionan información a los ciudadanos sobre la normativa aplicable y los procedimientos.

2. Interacciones limitadas. Las Intranet conectan a distintos departamentos y unidades de la Administración
3. Transacciones. Esta fase posibilita el suministro de determinados servicios de forma automatizada
4. Transformación. Se suministran servicios en cuya producción intervienen varios departamentos

En cuanto a las políticas públicas que utilizan para aplicar la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla, según el Plan Nacional de TIC está conformada por seis grandes ejes o líneas de acción:

1. Comunidad. Se trabaja a través de programas y proyectos, con un sistema de seguimiento de los resultados a través de indicadores, para verificar el avance a nivel de país y de las regiones con personas discapacitados.
2. Educación. Incorporar las TIC en el proceso educativo y de formación, para la ampliación de la cobertura y la calidad.
3. Salud. Con medidas que permitan impulsar la calidad de la gestión, la promoción, la prevención y la prestación eficiente de los servicios de salud a la población.
4. Justicia. Las políticas de uso y aplicación de las TIC están orientadas a proveer el acceso a la infraestructura de TIC con estándares de niveles de servicio de clase mundial para la rama judicial y en particular para los despachos judiciales y tribunales en todos los niveles
5. Gobierno en línea. Hacer una gestión del gobierno centrado en el ciudadano, con una visión unificada del Estado; un acceso equitativo y multicanal; y a proteger la información del individuo.



6. Productividad empresarial. Con acciones orientadas a dar un salto en el desarrollo del sector productivo del país y en la adopción de soluciones tecnológicas adecuadas, con énfasis en las Pymes.

### **Referencias Bibliográficas**

Alfonzo, I. (2009). Técnicas de investigación bibliográfica. Caracas: Contexto Ediciones.

Álzate, J. A. (2009). Capital social, descentralización y modernización del estado.

Disponible en:

<https://www.eumed.net/librosgratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>

Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. (3era Edición) Editorial epistemes. Orial

Ediciones. Caracas Venezuela

Ávila, B. D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana.

Andamios vol.11 no.24 (México enero / abril 2014). Disponible en:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014)

Balestrini, M. (2002). Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: B.L Consultores.

Barrios, D. (2014). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/628/62832750013.pdf>

Bonilla, E. y Rodríguez, S. (1997). Más allá del dilema de los métodos, la investigación en ciencias sociales. 3° editorial Santafé de Bogotá, Ediciones Uniandes, Cap. 2 Métodos cuantitativos y cualitativos.

Cabero, J. (2001). Tecnología educativa. Barcelona: Editorial Paidós.

Cobo, J. (2011). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. En Zer-Revista de Estudios de Comunicación.

Colección compromiso con la educación. Barcelona: Cisspraxi

Comisión Europea (2003). The Role of eGovernment for Europe's Future. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Europeo Económico y Social y al Comité de las Regiones.

Concejo distrital de Barranquilla (2019). Transparencia e información de transparencia pública. Disponible en: <https://concejodebarranquilla.gov.co/>

Consejo Nacional De Política Económica Y Social (CONPES 3248 de 2003). Renovación de la Administración Pública. Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Ministerio de Comunicaciones de Colombia. Bogotá. Octubre de 2003. En [línea] 2012. [Citado 2012-03-20]. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-afiles/5686d2a87532a21a70ead773ed71353b/Conpes3248de2003.pdf>

Constitución Política de Colombia (1991). Bogotá 6 de Julio.

Contreras, C. (2017). Papel del Gobierno en la era digital: Un enfoque de economía pública, España. Editorial Universitaria Ramón Arases ISBN-13:978-84-9967-270-6. Disponible:

[https://books.google.com.co/books?id=KBw3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigacion+sobre+tic+en+la+gestion+publica+mundo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKs\\_q7z\\_vmAhWDxFkKHd8-DgsQ6AEIWTAG#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=KBw3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=investigacion+sobre+tic+en+la+gestion+publica+mundo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiKs_q7z_vmAhWDxFkKHd8-DgsQ6AEIWTAG#v=onepage&q&f=false)

Dinero (2004). Retos de la gestión pública. <https://www.dinero.com/edicion-impresa/management/articulo/retos-gestion-publica/22650>

Dirección de la Cultura Física y el Deporte. Metodología de la Investigación.

[http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05\\_lectura\\_Tecnicas\\_e\\_Instrumentos.pdf](http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf)

Directiva Presidencial 010 de 2003. Gobierno en Línea. Presidencia de la República. 2003. En [línea] 2012. p. 1. [citado 2012-03-20]. Disponible en: [http://www.presidencia.gov.co/prensa\\_new/direc/2003/directiva10.pdf](http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/direc/2003/directiva10.pdf)

El Plan Nacional de TIC 2008 – 2019. Alcaldía de Barranquilla. Disponible en:

<https://www.jaimepumarejo.com/pdf/PLAN%20DE%20GOBIERNO%20BARRANQUILLA%20IMPARABLE.pdf>

Fude (2019). ¿Qué es la gestión pública? <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.htm>

Gilson, A. (2019). Concepto de TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Disponible: <https://economyatic.com/concepto-de-tic/>

González, L. (2017). La importancia del aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la

Gestión Pública, Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. Disponible en:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16905/GonzalezPinedaLinaMaria2017.pdf?sequence=3>

Gutiérrez, B. (2008). Dinámica del grupo de discusión. Cuadernos Metodológicos 41. 1ª ed.

Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010) Metodología de la Investigación (5ª Ed.).

México: McGraw Hill Educación

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2012) Metodología de la investigación. Quinta

edición. México: Editorial Mac Graw Hill.

Hochman y Montero (2000). Investigación documental. Técnicas y procedimientos. Caracas:

Panapo, 2ª edición. [http://portal.aragon.es/portal/page/portal/DGA/E\\_ADMINISTRACION](http://portal.aragon.es/portal/page/portal/DGA/E_ADMINISTRACION)

Hurtado, J. (2007). El proyecto de investigación. (6a. e.) Caracas: Quirón.

Informare, L. (2016, 14 de junio). Informática Jurídica y Gestión de la Información. Disponible en: <http://iusinformare.blogspot.com/>

Iriarte, E. (2019). Entrevista a Carlos G. Gregorio (Argentina). Disponible en: <http://www.educoas.org/RestrictedSites/Curso1/Newsletter-Mayo08/e-goblocal31.html>

Ley 1437 de 2011. Congreso de la República. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En [línea] 2012. [citado 2012-11-07]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>

Ley 790 de 2002. Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República. . En [línea] 2012. p. 1. [citado 2012- 03-20]. Disponible en: [http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/vas/ley/ley\\_0790\\_271202.p df](http://www.minambiente.gov.co/documentos/normativa/vas/ley/ley_0790_271202.pdf)

Majó, J. y Marqués, P. (2002). La revolución educativa en la era internet.

Marulanda, M. López, F. Valencia (2017). Gestión y Gobierno TI en las entidades públicas, Colombia. Universidad EAFIT Disponible en: <file:///C:/Users/marce/Downloads/4614-Article%20Text-18339-1-10-20171114.pdf>

Miles, M. y Huberman, A. (1994). Qualitative data analysis. Sage, Londres.

Nieblas, A. P. (2016, 13 de junio). Tecnología de la información y comunicación. Disponible en: <http://lasticspatricia.blogspot.com/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019). Gobernabilidad electrónica. Documento en red  
<http://portal.unesco.org/ci/en/files/14896/11412266495e-governance.pdf/e-governance.pdf>

Ortiz, U. (2016). Tecnología de la Información y Gestión Pública – Perú. Diario Oficial Bicentenario Agosto 2016. Fedataria informática Perú. Disponible en: <http://www.elperuano.pe/noticia-tecnologia-de-informacion-y-gestion-publica-44746.aspx>

Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

Patton, M. (1990). Qualitative evaluation and research methods. (2a. edición) Sage, Londres.

Ramírez, T (2001). Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: PANAP

Rativia, L. y Quintero, M. (2016). Proyecto de aula potenciador de la dimensión comunicativa desde la zona de desarrollo próximo. (Universidad Libre de Colombia, Maestría en Educación). Disponible en:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9575/Proyecto%20de%20aula%20desde%20la%20zona%20de%20desarrollo%20pr%C3%B3ximo.%20>

Tesis%20de%20Grado.%20Luz%20Miriam%20Rativa%20y%20%20Natali.pdf  
 ?sequence=1&isAllowed=y

Reboloso, R. (2000). La Globalización y las Nuevas tecnologías de Información. Editorial Trilla México DF.

Riaño, L. y Arévalo, F. (2019). Propuesta para intervenir un problema de salud. Disponible en:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/35053/lrrianor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, M. (2019). El Plan Nacional de TIC 2008 – 2019. Disponible en:  
[http://acistente.acis.org.co/typo43/fileadmin/Revista\\_104/columnista-invitado.pdf](http://acistente.acis.org.co/typo43/fileadmin/Revista_104/columnista-invitado.pdf)

Rodríguez, M. (2019). Plan Nacional de TIC 2008 – 2019. Disponible en:  
[http://acistente.acis.org.co/typo43/fileadmin/Revista\\_104/columnista-invitado.pdf](http://acistente.acis.org.co/typo43/fileadmin/Revista_104/columnista-invitado.pdf)

Ruiz, D. y Cadenas, C. (2003). ¿Qué es una política pública? Disponible en:  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/\\$FILE/QU%C3%89\\_ES\\_UNA\\_POL%C3%8DTICA\\_P%C3%9ABLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8122BC01AACC9C6505257E3400731431/$FILE/QU%C3%89_ES_UNA_POL%C3%8DTICA_P%C3%9ABLICA.pdf)

Sánchez, D. (2003). Las tecnologías de la información y la comunicación: sus opciones, sus limitaciones y sus efectos en la enseñanza. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18100809.pdf>



Silvermann, D. (1994). *Interpreting qualitative data*. Sage, Londres. Distribuidor: Sage (como en lo anterior).

Suarez, A. (2017). *Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones*. Gobernación del Atlántico

Tafur, R. (2008). *Tesis Universitaria*. Editorial Montero. Tercera Edición. Lima Perú.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (4ª). México: Editores LIMUSA.

Tamayo, C. y Silva, I. (2020, 17 de Febrero). *Técnicas e instrumento de recolección de datos*. [Presentación de diapositivas]. Slideshare.  
<http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

*The Role of e Government for Europe's Future* (2003). Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Europeo Económico y Social y al Comité de las Regiones. –COM (2003) 567 final-

Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Editorial Mc Graw Hill, México.

Universidad Nacional Abierta (2020). Sistema de gestión de la investigación una visión con acción. Disponible en: [academia.unad.edu.co](http://academia.unad.edu.co)

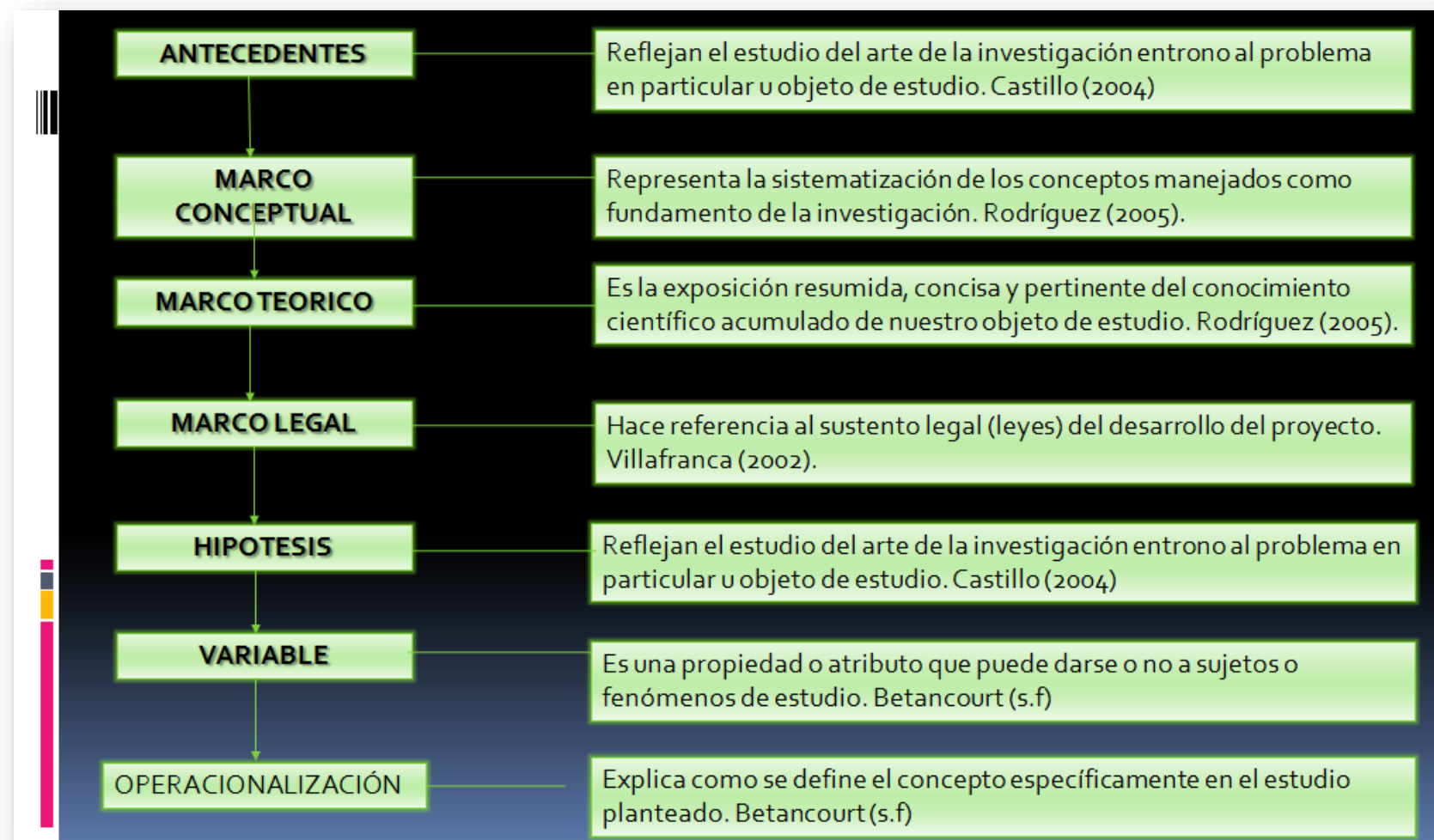
Valles, M. (2000). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis

Wilsong, E. (2014). Importancia de las TIC'S en la Administración Pública. Disponible en: <https://elizabethwilsong.wordpress.com/>

Chann, A. (2020). Técnicas de análisis documental. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/323818728/Tecnicas-de-Analisis-Documental>

## **ANEXO**

**Mapa conceptual antecedentes, fundamentos teóricos, conceptuales y metodológicos del objeto de estudio.**



**Fuente:** Illidge (2020)